



СТ А Н О В И Щ Е

От: доц. д-р **Мариана Кирилова Янева**
УНСС, катедра „Икономика на туризма“
Научна специалност „Икономика и управление“ (туризъм)

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в област *Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.9. Туризъм*

Автор на дисертационния труд: **Максим Николаев Димитров**
Тема на дисертационния труд: **„Управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм“**

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд, съгласно заповед на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ № 3157/16.12.2021 г.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът е бакалавър по „Социология“, бакалавър по „Туризъм“ и магистър по „Международен туризъм“ на Югозападен университет „Неофит Рилски“. Обучавал се е по докторска програма "Икономика и управление на туризма" в Югозападен университет „Неофит Рилски“ към катедра „Туризъм“ при Стопанския факултет от 2017 година. Обучението е осъществено в *редовна* форма в периода 2017-2021 г., съгласно заповед на Ректора № 36/09.01.2017 г. Владее отлично английски, френски, руски, украински и немски. Работи като Програмен директор във „Вайкинг Крузис /Viking Cruises“ AD, речни круизи и туризъм.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Структурата на дисертационния труд е с общ **обем** 209 страници, от които 5 страници въведение, 178 страници основен текст, структуриран в три глави и заключение, библиография и 3 приложения. Библиографският апарат се състои от 165 информационни източника - 27 на кирилица и 80 на

латиница и 58 източника от интернет. В текста са включени 39 фигури и 20 таблици.

Откроява се **актуалността** на темата за круизния туризъм, която се обуславя от необходимостта от разграничаване на продуктовото предлагане и възможностите за специализираните продукти, пред които се изправя туристическото предлагане свързано с речните круизи, които заемат важна позиция на световния туристически пазар. Организацията на круизни програми е перспективен и печеливш бизнес поради което е необходима неговата идентификация, проучване и моделиране.

Ясно поставена и постигната е **целта**, а именно да се предложи авторски модел за управлението на круизния туризъм, разработен на базата на оценка и анализ на качеството на обслужването при речния круизен туризъм, посредством прилагането на продуктови, технологични, производствени и организационни решения и иновации.

Последователно в изложението са изпълнени поставените **задачи** на изследването, които спомагат за постигане на заложената цел.

Правилно е обособен изследваният **обект** в дисертационния труд – дейността на речна круизна компания, организираща речен круиз по река Дунав с конкретен маршрут – Будапеща; Нюрнберг; Будапеща.

Ясно и точно е дефиниран **предметът** на изследване, който разисква актуална тема за качеството на обслужване и неговото управление при речния круизен туризъм, като акцентът е върху избрана круизна компания и усъвършенстването на ефектите от дейностите и.

Резултатите очаквани от постигането на настоящата теза се свързват с предоставяне на възможност на ръководството на компанията да намали несъответствията между очакванията и възприятието на услугите от страна на потребителите. А повишеното качество на обслужването да доведе до по-висока удовлетвореност на круизните туристи, което да способства за създаване на по-висока конкурентоспособност и по-добър имидж на компанията. В изложението на труда се доказва и основната **теза**, че реализирането на положителен ефект в много голяма степен може да се осъществи чрез фокусиране върху обучението и професионалното развитие на персонала, както и върху създаването на лоялни клиенти.

Използваната научна литература включва разнообразен набор от съвременни научни трудове на български и чуждестранни автори, туристически нормативни документи и статистически издания на международни туристически организации. По този начин е постигната комплексност и завършеност на представената и анализирана теория.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Във връзка със значимостта и практико-приложността на научните резултати в дисертационния труд, се извеждат препоръки и предписания, които могат да се прилагат от мениджърите на круизните компании, както при речните, така и на морските, резултатите могат да подобрят нормативната уредба в България в областта на круизния туризъм, който липсва като такъв в Закона за туризма. Също така, не на последно място туроператорите могат да акцентират върху конкурентните предимства на продукта, когато пакетират идентични програми.

За постигането на поставената цел на изследване и доказването на изследователската теза се използват съвкупност от подходи и методи, които по подходящ начин развиват изложението. Разработената **методология** е последователно приложена в научния текст, кореспондира с поставените цели и отговаря на нуждите на изследването.

Поставената **цел** е успешно доказана, в следствие от прилагането на теоретични фундаменти и извеждане на практически препоръки и иновационни практики, насочени към усъвършенстване на качеството на обслужване при круизния речен туризъм, което спомага за завръщане на входящи туристи в България като туристическа дестинациите чрез компонентите на маркетинговото управление на круизния туристически продукт.

Задачите са адекватно и коректно формулирани, в съответствие с теоретичното развитие на изследваната проблематика в текста.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Разработката предоставя набор от значими и съществени **научни и научно-приложни приноси** в областта на круизния туризъм и качеството на обслужване по време на пътуване и престой по програми на речен туристически продукт, които имат стойност за специалисти, туристически мениджъри и изследователи в областта на туризма и круизите. Като най-значими резултати могат да бъдат открити:

- Предложеният концептуален модел за маркетингово управление на речния круизен туризъм с акцент върху стандартите за качество на продукта по време на пътуване и престой по круизна програма, апробиран в условията на конкретна речна круизна компания;
- Идентифициране на предимствата и ограниченията във връзка с модела за управление на стандартите за качеството на обслужването;

- Предложените насоки за повишаване на качеството обслужването при речен круизен туризъм.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Публикациите на докторанта кореспондират с темата на дисертационния труд и подпомагат изследователя в хода на неговата научна работа. Общият им брой е 6 публикации. От тях 1 е участие в колективната монография публикувана през 2019 - THE SERVICE QUALITY MANAGEMENT IN RIVER CRUISE TOURISM - MODELS/APPROACHES IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION, pp. 211-226 in Krstić, B. (Ed.) International monograph titled “Enhancing the Efficiency and Competitiveness of Enterprises and National Economies - problems, factors, determinants, strategies and solutions”, University of Nis, Faculty of Economics. Също така има пет участия в научни форуми с доклади, публикувани в редактирани колективни томове, като четири са в чужбина и една е в България.

С посочените публикации докторант Максим Николаев Димитров изпълнява минимални национални изисквания за ОНС „доктор“ в област на висше образование Социални, стопански и правни науки , в професионално направление 3.9. Туризъм.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът е написан в представителен научен стил и предлага стегнато и изчерпателно резюме на дисертационния труд. Той е с общ обем от 52 страници, написан съобразно утвърдения стандарт.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Нямам критични бележки, които да са съществени и да минимизират постигнатите от него научни и научно-приложни резултати и приноси. Препоръката ми е свързана с бъдещо участие на Максим Димитров в международни изследователски проекти свързани с развитието на круизния продукт, и в частност със стандартизацията в туризма.

Въпрос:

- Какви промени е необходимо да се внесат и приемат относно изменения на Закона за туризма, за да намери място в него круизният туризъм? Т.к. той е част от продуктовата специализация на отделните туристически райони в България и е обект на управление от Организацията за управление на

туристическите райони, особено за район Дунав, където той присъства в разширената специализация на района.

8. Заключение

Дисертационния труд на тема „**Управление на качеството на обслужването в речния круизен туризъм**“ с автор Максим Николаев Димитров представлява самостоятелно и задълбочено научно изследване, в което се констатира познаване на разглежданата проблематика, методологически и научно издържан текст и систематизирани аналитични способности на автора.

Научните и практико-приложните приноси управленски и изследователски характер.

Въз основа на отделните компоненти на настоящото становище и предвид цялостната ми оценка на труда, базирана на неговата актуалност, съдържание и приноси, **предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъди ОНС „доктор“ по научната специалност „Туризъм“ на Максим Николаев Димитров.**

10. 01. 2022 г.

София



Подпис:

/доц. д-р М. Янева/